

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
(UAPA)**

ESCUELA DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN DIRECCIÓN FINANCIERA

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE COBROS A LAS ARS Y SU RELACIÓN
CON EL FLUJO DE CAJA EN EL CENTRO MÉDICO GUADALUPE, S.A.S.,
MOCA. EN EL PERÍODO 2017-2018.**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN FINANCIERA**

SUSTENTADO POR:

ELÍAS MARTHA RODRÍGUEZ GARCÍA

JOSÉ RAMÓN PICHARDO TEJADA

ASESORA:

JUANA FABIÁN OGANDO, M.A.

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPUBLICA DOMINICANA
FEBRERO, 2020**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS	i
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	v
ABTRAC	vi
INTRODUCCIÓN	viii

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivo general	5
1.3.1. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación.....	6
1.5. Descripción del contexto	7
1.6. Delimitación.....	8
1.7. Limitaciones.....	9
1.8. Cuadro de operacionalización de las variables.....	9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.2.1. Antecedentes internacionales	12
2.2.2. Antecedentes nacionales.....	14
2.2. Marco contextual.....	16
2.2.1. Aspectos relativos a la provincia Esparillat.....	16
2.2.1.1. Historia.....	16
2.2.1.2. Geografía.....	17
2.2.1.3. Economía	17
2.2.2. Centro Médico Guadalupe (CMG).....	18
2.2.2.1. Objetivos del Centro Médico Guadalupe (CMG).....	18
2.2.2.2. Objetivo general	18
2.2.2.3. Objetivos específicos.....	19
2.2.2.4. Misión	19
2.2.2.5. Visión.....	19
2.2.2.6. Valores.....	19
2.3. Marco conceptual.....	19
2.3.1. Finanzas.....	19
2.3.1.1. Las finanzas en otras disciplinas	20
2.3.2. Administración financiera.....	22
2.3.2.1. Objetivo de la administración financiera.....	22
2.3.2.2. Recopilación de la información financiera.....	23
2.3.2.3. Objetivo de la información financiera.....	23
2.3.3. Estados financieros	24
2.3.3.1. Análisis financiero para la toma de decisiones	24
2.3.4. Flujo de caja.....	25
2.3.4.1. Importancia del flujo de caja.....	27

2.3.5. Cuentas por cobrar	28
2.3.5.1. Clasificación de las cuentas por cobrar	30
2.3.5.2. Políticas de cobranza	31
2.3.5.3. Cuentas incobrables	31
2.3.6. Liquidez	32
2.3.6.1. Importancia de la liquidez	33
2.3.6.2. Razón de liquidez	33
2.3.6.3. Razón de liquidez general o razón corriente	34
2.3.6.4. Razón de prueba ácida	35
2.3.6.5. Razón de capital de trabajo	35
2.3.6.6. Razón de prueba defensiva	36
2.3.6.7. Razón de período promedio de cobro	36
2.3.6.8. Razón de rotación de cuentas por cobrar	36
2.3.7. Sistema de facturación de seguro	37
2.3.8. Historia de las aseguradoras en la República Dominicana....	39
2.3.9. Tecnología y el sector salud	41
2.3.10. La Administración de Riesgo de Salud de la República Dominicana	43
2.3.11. Principales ARS en la República Dominicana	44
2.3.12. Superintendencia de salud y riesgos laborales (SISALRIL)	47
2.3.13. Compañías de Seguros	48
2.3.14. Seguro de Salud	49
2.3.15. Seguro Familiar de Salud (SFS)	50
2.3.16. Seguro de Riesgo Laboral (SRL)	50
2.3.17. Administradora de Riesgo de Salud (ARS).....	50
2.3.18. Proveedores de Servicios de Salud	51

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque, Diseño y Tipo de investigación	52
3.2. Técnica e instrumento	53
3.3. Población y Muestra.....	54
3.4. Validez y Confiabilidad	55
3.5. Procedimiento para la recolección de datos	55
3.6. Procedimiento para el análisis de los datos	56

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Encuesta	57
4.2. Entrevista.....	68
4.3. Detalle de las cuentas por cobrar General.....	70
4.4. Flujo de caja.....	76
4.5. Razones financieras.....	77
4.6. Análisis de las Razones Financieras.....	78

CONCLUSIONES.....	90
-------------------	----

RECOMENDACIONES.....	93
----------------------	----

ANEXOS.....	96
BIBLIOGRAFÍA.....	100

ÍNDICE DE IMÁGENES

	Páginas
Ciclo de la política de cobranza.....	31
Modelo del sistema de gestión del departamento de seguros	38

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla No. 1. Confirmación de que se cuenta con un flujo de caja que responde a las necesidades de la empresa	57
Tabla No. 2. Confirmación de que se proyecta el flujo de caja anual.....	58
Tabla No. 3. Afirmación de que se prevén los ingresos por los cobros a las ARS	59
Tabla No. 4. Opinión sobre el proceso actual de cobros a las ARS que maneja la empresa	60
Tabla No. 5. Razones por las cuales se presentan las tardanzas en los cobros a las ARS	61
Tabla No. 6. Métodos de cobranzas que utiliza la empresa para la gestión de cobros a las ARS	62
Tabla No. 7. Confirmación de que existe un personal con el perfil adecuado para desempeñar las funciones de cobranzas	63
Tabla No. 8. Consideración de que las políticas de cobranzas ayudan a fortalecer la liquidez de la empresa	64
Tabla No. 9. Afirmación de que al aplicar un adecuado sistema de facturación y de cobros a las ARS se podrá aumentar la liquidez	65
Tabla No. 10. Confirmación de que la cobranza tardía se debe a la falta de controles y desconocimiento del personal de los procesos	66
Tabla No. 11. Afirmación de que si se implementan políticas de cobro más rigurosas, habrá un mayor control de la gestión del departamento de seguros y cobranza	67
Tabla No. 12. Estado de situación	70
Tabla No. 13. Estado de resultado.....	72
Tabla No. 14. Nota Explicativa de los Estados Financieros	73
Tabla No. 15. Balanza de comprobación acumulada	74
Tabla No. 16. Detalle de la cuenta por cobrar general 2017-2018	76
Tabla No. 17. Flujo de caja período 2017-2018	82
Tabla No. 18. Razones financieras.....	83

COMPENDIO

La investigación que se presenta trata sobre la evaluación del sistema de cobros a las ARS y su relación con el Flujo de Caja en el Centro Médico Guadalupe, S.A.S., Moca. Al respecto, es necesario establecer que el Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado. La diferencia entre los ingresos y los egresos se conoce como saldo o flujo neto, por lo tanto, constituye un importante indicador de la liquidez de la empresa. Evaluación del sistema de cobros a las ARS y su relación con el flujo de caja, es el tema que se aborda hoy en los conceptos de Economía.

El objetivo general de este estudio es evaluar la gestión de cobros del Centro Médico Guadalupe S. A. S. y su relación con el flujo de caja. Para su ejecución, se ha utilizado una metodología que se compone de un diseño no experimental, porque se ejecutó sin manipular las variables y los datos recolectados se obtuvieron en un espacio y tiempo únicos. El enfoque seleccionado es el cuantitativo, que permite hacer correlaciones entre datos estadísticos con informaciones teóricas. En lo que respecta a las técnicas de recolección de datos, se seleccionó la encuesta y la entrevista, las que permiten tener un contacto directo con las personas encuestadas, obteniendo información de primera mano sobre el tema en cuestión. Se ampara con un estudio de campo, cuyo instrumento de recolección de datos es el cuestionario, diseñado con preguntas cerradas que se aplicó a empleados del Centro Médico Guadalupe, y una guía de preguntas para ser realizadas al Gerente General de dicha institución.

Para este estudio la población es definida no extensa, la cual está compuesta por las personas que controlan la facturación de los servicios de seguro o ARS y el Departamento de Seguros, es decir, 6 sujetos en total que desempeñan esta función en las áreas ya antes mencionadas y el Gerente General. La muestra de este estudio comprende estas plazas, las cuales fueron consideradas para la encuesta, debido a que la cantidad es muy reducida.

La investigación, permite concluir que el proceso actual de cobro a las ARS que maneja la empresa no cumple con sus funciones, que no es efectivo, proporcionando un panorama claro respecto a la poca eficiencia con la que cuenta el sistema de cobro, motivando a establecer las medidas pertinentes para evitar pérdidas.

Después de las conclusiones presentadas, se sugiere una mayor organización en los procesos, planificando estratégicamente la modalidad diaria de revisiones correctamente, para no permitir el cúmulo de documentos sin validación al momento de finalizar el mes, cuando se debe realizar el corte para envío de Reclamaciones a las ARS. Tener una revisión más objetiva y oportuna al momento de trabajar un expediente y buscar la forma de que las informaciones avancen limitando al mínimo los errores y objeciones que las ARS pueden notar. El expediente debe salir saneado totalmente del Área de Auditoría médica, ya que el personal de este Departamento es quien evita las posibles glosas por las ARS, al identificar el problema antes que las mismas salgan del Centro Médico Guadalupe como reclamaciones.

CONCLUSIONES

Presentado el análisis de los resultados y habiendo recogido las informaciones necesarias, se pretende dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados:

En relación con el objetivo No. 1, el cual pretendía **Analizar el estado de cobros a las ARS para medir la liquidez del centro Médico Guadalupe, S. A. S. periodo 2017-2018**, se comprobó al obtener la siguiente respuesta:

El proceso actual de cobro a las ARS que maneja la empresa no cumple con sus funciones, proporcionando un panorama claro respecto a la poca eficiencia con la que cuenta el sistema de cobro, motivando a establecer medidas pertinentes para evitar pérdidas. La información es respaldada por la información del Gerente General que, indica que, para cobrar, se necesita generar la factura, para poder comenzar la gestión, aunque la institución tiene una gran debilidad de cierre de expedientes.

González, Villanueva (2016), en su tesis titulada “análisis del capital de trabajo y su incidencia en el flujo de caja en la asociación de comerciantes de las caobas y bayona (ASOCAOBA), Santo Domingo Oeste R. D. periodo 2014-2015, concretó que sobre las irregularidades que afectan el flujo de caja se deben al mal funcionamiento del sistema de cobros que estaba afectando la liquidez de la empresa, dejando en evidencia que el sistema puede poner en riesgo la estabilidad de la empresa y disminuir su liquidez.

De acuerdo con lo expresado por el gerente, en la empresa se está realizando un análisis profundo de oportunidades, para primero detectar cuáles de los procesos, están ocasionando la dilatación de los cierres de los expedientes. Se ha conformado una comisión de personas responsables de áreas vinculadas, para tener un enfoque sistémico y realizar mejoras continuas que logren la meta trazada.

Al dar respuesta al objetivo No. 2, que consiste en **Calcular las razones de las razones de liquidez para medir la situación financiera del Centro Médico Guadalupe S. A. S.**, se visualiza que:

Luego de realizar los cálculos de las razones financieras en donde se escogieron los datos numéricos de los estados financieros del Centro Médico Guadalupe se pudo notar que en el índice de liquidez la empresa tuvo una baja de 0.19 entre 2017 y 2018 para cubrir sus pasivos corrientes en donde el factor principal de esto se debe a que el centro médico Guadalupe del 100% de su facturación un 74% lo representa por la vía de las aseguradoras donde estas le retribuyen los servicios ofrecidos por encima de los 90 días.

Este es el motivo donde radica la problemática de esta investigación, porque la empresa tiene una muy buena facturación mensual, pero muestra muchas debilidades para el cobro de la facturación y el seguimiento de las facturas vencidas que exceden los 3 meses de su facturación inicial.

Con la finalidad de establecer la respuesta al objetivo No. 3. Que busca **Evaluar los resultados financieros obtenidos para plantear soluciones de mejoras y eficientizar el cobro oportuno**, se establece que:

El Centro Médico Guadalupe cuenta con un flujo de caja que responde a las necesidades de la empresa, dejando en evidencia que puede darse el caso de que el flujo de caja presente algunas deficiencias principalmente en la parte de los ingresos mensuales del Centro Médico Guadalupe. Dicho proceso de flujo de caja no siempre se lleva a cabo de forma anual, lo que puede influir en las deficiencias que pueda presentar el sistema de cobros a las ARS.

Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015), el objetivo de la información financiera no es más que proporcionar información a las empresas que sea útil y efectiva para la toma de decisiones sobre el suministro de los recursos financieros de la empresa, esto puede ayudar a evaluar la gestión financiera de los administradores de empresas para apoyarlos

en la rendición de cuentas y evaluaciones exhaustivas sobre los resultados financieros al final del periodo.

Lo que tiene que ver con el objetivo No. 4., el cual pretende **Identificar los beneficios que proporciona el adecuado proceso de cobro a las ARS y su incidencia en el flujo de caja del Centro Médico Guadalupe, S.A.S**, se establece que:

La cobranza tardía se debe a la falta de controles y desconocimiento del personal de los procesos, evidenciándose un fallo de importancia en esto que puede perjudicar el flujo de caja. No obstante, si se implementan políticas de cobro más rigurosas, habrá un mayor control de la gestión del departamento de seguros y cobranza. Todo esto refleja que es necesario adoptar medidas efectivas para mejorar el control de la gestión del departamento de seguros y cobranza.

La oportunidad de mejora está en alinear las prioridades, ya que este departamento depende de otros para poder realizar el proceso. Se establece que es necesario primero determinar cuál es el problema y después crear esas políticas que permitan establecer la monitorización y regulación del proceso.

Para establecer y controlar oportunamente la liquidez, se debería contar con flujos de caja proyectados, relacionados con los presupuestos de venta de la empresa. A esto el Gerente agrega que todo presupuesto ayuda a comparar los resultados obtenidos. Si no se tiene esa comparación no se puede saber si se va bien.

González, (2014), explica que los estados financieros a modo general son el reflejo de la contabilidad de una empresa en un periodo determinado, en donde se muestran la estructura financiera y económica de esta, también se plasma las actividades contables que realiza la empresa a lo largo de un período determinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias (2017), Metodología de la Investigación, Archivo de la categoría: Capitulo III, Marco Metodológico, Recuperada el 13 de marzo del año 2017, disponible en; <https://bianneygirald077.wordpress.com/category/capituloiii/>
- Balestrini (2017), CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO, Recuperada el 13 de marzo del año 2017, de www.virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf
- Carrera (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPSGT001932.pdf>
- Guerrero (2018). Seguridad social y negocios diversos. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: <https://seguridadsocialynegociosdiversos.blogspot.com/2011/09/quesonlas-administradoras-de-riesgos.html>
- Helmut Sy Corvo (2018). Administración y Finanzas. Recuperado el 20 de Agosto del 2018. Disponible en: <https://www.lifeder.com/prueba-acida/>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. (Quinta edición). México, D.F. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, Castro y Vega (2017), El Coordinador TIC en la Escuela: Análisis de su papel en procesos de innovación, Revista de Curriculum y Formación del Profesorado, recuperado el 17 de junio del 2017, de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15372/1/rev151COL5.pdf>
- Hernández, F. (2012). Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. Santo Domingo, R.D.: Ediciones UAPA, serie Autoaprendizaje.
- Lucero (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Pazos (2015). Propuesta de mejoramiento del proceso de facturación en el centro de Salud E.S.E. Santacruz- Guachaves en el departamento de Nariño. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/91221.pdf>
- Romero (2018). Capitulo II- Marco teórico sobre: Diseño, Control, Control interno, Modelo Coso, Operaciones Financieras y cuentas por Cobrar. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: <https://kipdf.com/capitulo-ii-marco-teorico-sobre-diseo->

sistemacontrolcontrol-interno-modelo-
cos_5ab86eb71723dd429c764020.html

Salud, dinero y amor Blogspot.com (2014) Las Administradoras de Riesgos Laborales y de Salud de R.D: ARS y ARL. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: <https://saluddineroyamornegocios.blogspot.com/2014/01/administradoras-de-riesgoslaborales-y.html>

Manual de Administración Financiera (2015) manual de administración financiera. Recuperado en Junio del 2015. Disponible en: <http://scanprogram.org/wpcontent/uploads/2012/08/20150914-Conceptos-de-Admininitración-Financiera.pdf>

Silva (2017), Proyecto Capitulo 3 - Ensayos universitarios, Recuperado el 12 de Marzo del 2017, de www.buenastareas.com/ensayos/Proyecto-Capitulo3/75725827.html

SISALRIL (2014). Superintendencia de salud y riesgos laborales. Proyecto: Desarrollo e implementación de normativa para la supervisión basada en administración de riesgos de las ARS (SARS). Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: http://www.sisalril.gov.do/pdf/licitacion/Licitacion04-14_tdr.pdf

M. Fermín & Asociados (2016), Historia del seguro en la Republica Dominicana. Recuperado el 17 de Agosto del 2016. Disponible en: <http://mfermin.com/blog/historia-delseguro-en-republica-dominicana/>

SISALRIL (2018). Superintendencia de salud y riesgos laborales. Quienes somos. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: <http://www.sisalril.gov.do/SobrelaSisalril.aspx>

Velez (2016). Administración de riesgos de salud ARS de Republica Dominicana. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en: <http://www.conectate.com.do/articulo/administradora-riesgos-saludrepublica-dominicana/>

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do